化学製品ＰＬ相談センター　　　　　2006年5月11日発行

アクティビティーノート〈第111号〉

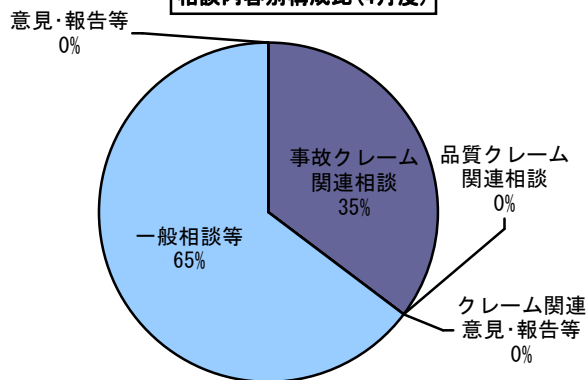
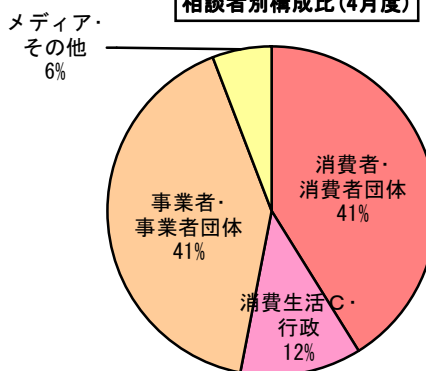
Contents

2006年4月度における受付相談事例を中心に記載しています。

１．　相談業務

１．１．　相談受付件数

2006年4月度 相談受付件数（ 3／25～4／21　実働：20日）

	事故クレーム関連相談	品質クレーム関連相談	クレーム関連意見･報告等	一般相談等	意見･報告等	**合計**	構成比
消費者･消費者団体	4	0	0	3	0	**7**	41%
消費生活Ｃ･行政	1	0	0	1	0	**2**	12%
事業者･事業者団体	0	0	0	7	0	**7**	41%
メディア･その他	1	0	0	0	0	**1**	6%
合計	**6**	**0**	**0**	**11**	**0**	**17**	
構成比	35%	0%	0%	65%	0%		100%

相談内容区分（改訂 2003年8月）

事故クレーム関連相談	製品の欠陥や誤使用などによって人的･物的な拡大被害が発生したもの
品質クレーム関連相談	拡大被害を伴わない、製品そのものの品質や性能に対する苦情
クレーム関連意見･報告等	事故の報告や品質の苦情に関する意見･要望など、当センターからコメントを出さないもの
一般相談等	一般的な相談･問い合わせ等
意見･報告等	一般的な意見･報告･情報の提供を受けたもの

１．２．　受付相談事例および内容の紹介

—クレーム関連事案は全て紹介しています。

◈ 事故クレーム関連相談－６件

1. １週間前に賃貸住宅に母と二人で入居した。入居前に不動産業者に強く勧められて室内の壁に抗菌剤（光触媒コーティング）を塗布してもらったが、その臭いのために母ともども息が苦しく頭痛がする等の体調不調が生じている。退去したいので、その費用に係わる交渉を不動産業者と進めるにあたり、交渉材料として抗菌剤による体調不調の症例を教えてほしい。〈消費者〉→当センターにはさまざまな化学製品による体調不調をうったえる相談が寄せられていますが、因果関係は必ずしも定かではありません。また化学物質に対する感受性には個人差がありますので、同様の事例があるだけでは有力な交渉材料とはならない可能性もあります。不動産業者等の責任を問うのであれば、症状が抗菌剤によるものであるという客観的な証明（医師の診断書等）がやはり必要と思われます。まずは使用された抗菌剤の成分にもとづく医師の見解を確認するとともに、賃貸契約の観点から地域の弁護士会等に相談してみてください。

2. ２週間前に、手袋（皮革製）を購入して使用したところ、手の皮膚にシンナー焼けのような炎症を起こした。販売元に慰謝料を請求したところ、「手袋を検査する」と言われたが、販売元による検査は信頼できない。どこか無料で検査してくれるところはないか消費生活センターに相談したところ、化学製品ＰＬ相談センターに相談してみるよう言われた。〈消費者〉→当センターでは検査は行っておりません。販売元による検査に同意できないのであれば、経済産業省の「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関をご紹介しますが、検査費用はご自身の負担となります。なお症状について早めに医師の診察を受け、その見解を確認しておく必要もあるでしょう。

3. 「スプレー式セメントを使用中、近くに火気がないのに発火し火傷をした」という被害者から、メーカーに対する損害賠償請求の依頼を受けている。メーカーによると「事故品を調べたが、静電気が原因ではないか。さらに詳しく調査したい」と言っているが、依頼者は第三者機関での調査を希望している。また参考までにスプレー缶に関する事故情報も入手したい。〈その他（弁護士）〉→独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページで、経済産業省の「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関や、同機構が収集した事故情報を検索することができます（http://www.jiko.nite.go.jp/）。なおエアゾール製

品（スプレー缶）に使用されている溶剤や噴射剤の多くは可燃性のため、小さな種火や火花であっても近づけると引火・爆発の恐れがあります。第三者機関に調査を依頼される場合は、事故品について何を調査し、それによって何を明らかにしたいのかを明確にしておく必要があるでしょう。

4. 「『日本の国際空港で輸入化粧品（リキッドファンデーション）を３本購入し、渡航３日目に、そのうちの１本がスーツケースの中で液漏れして衣類が汚れていることに気付いた。帰国後に化粧品メーカーに申し出て、その指示に従い液漏れした商品と衣類を送ったが、２週間経っても連絡がない。こちらから連絡してみたところ、「衣類はクリーニングしている」とのことだったが、液漏れについては「他の２本は大丈夫だったのだから、当社には責任はない」と言われた』と、家族が言っている。このような不良品を売っていいのか」という相談を受けている。〈消費生活Ｃ〉→今のお話だけでは容器の形状や開封履歴、スーツケース内での保管状況等が不明なため、液漏れの原因は分かりかねますが、他の２本が大丈夫だったから責任はないとのメーカーの主張はやや説得力に欠けると思われます。化粧品に関する相談を受け付けている日本化粧品工業連合会　ＰＬ相談室に相談してみてください。［その後、消費生活Ｃが確認したところ、容器はプッシュ式で、本人が店頭で色を確認するために開封していたとのこと］

5. ３ヵ月前に購入・開封したツヤ出し保護剤（ゴム・樹脂用）を使用して、カメラ（２ヵ月前に購入）とカメラケースの合成皮革部分をみがいたところ、表面に赤いものが付着した。ツヤ出し保護剤のメーカーに申し出て、その指示に従いツヤ出し保護剤とカメラ、カメラケースを送ったところ、「検査の結果、容器ノズル内部で発生したサビが内溶液に混入した可能性がある」とのことで、カメラとカメラケースに付着していた汚れを拭き取って返してきた。しかしもともと黒かったカメラとカメラケースには、茶色の変色が残っている。カメラはフィルムカメラで希少価値も高く、カメラメーカーからは「部分的な修理はできない」と言われたので、新品で弁償するようツヤ出し剤のメーカーに申し出たが、「合成皮革の内部にまではサビは浸透しない」と言われている。しかし確かに変色したのだから、原因はツヤ出し剤であることを科学的に実証してほしい。〈消費者〉→当センターでは検査は行っておりません。ご希望であれば経済産業省の「原因究明機関ネットワーク」に登録されている検査機関をご紹介します（検査費用はご自身の負担となります）。

6. 数ヵ月前に購入した液晶テレビの画面を、液晶画面用クリーナーを使用して数回ふいたところ、画面の中央部が20cm四方にわたり白くくすんできた。テレビのメーカーに相談して見てもらったところ、「このクリーナーの成分によって画面の表面が少し溶けてしまったのだろう」とのことであった。クリーナーのメーカーに連絡したところ、「光沢のある液晶画面には使えない旨を製品に表示しているため、それを守らずに生じた被害については当方に責任はない」と言われた。確かにそのような表示はされていたが、“光沢のある液晶画面”というのが自分の液晶テレビ画面を指していると思わなかった。画面の交換には新しくテレビを買うのと同じくらいの費用がかかるので、その一部でもクリーナーメーカーに負担してもらいたい。〈消費者〉→「光沢のある液晶画面には使えない」というだけでは具体的に伝わりにくい可能性もありますが、当該クリーナーの製品表示を確認したところ、「ＯＡ機器専用」、「機器本体の説明書を確認の上で使用する」との記載もあります。一方、当該テレビの取扱説明書には、液晶画面のお手入れの際、洗剤等を使用すると表面が剥離することがあるため、柔らかい布で軽く乾拭きするようにとあります。それらの注意表示を守らずに生じた被害についてメーカーの責任を問うことは、やはり難しいと思われます。

◈ 一般相談等

- ４年前、経営していた店舗のリフォームをきっかけに“化学物質過敏症”を患い、大学病院で治療を受けている。現在は生活のためにチラシくばりのアルバイトをしているが、チラシに使用されているインクは安全なものか。〈事業者〉→化学物質に対する感受性には個人差がありますので、「安全」か「危険」か単純に二分することは出来ません。ご自身の体質について、担当医に相談してみてください。

- プラスチック製のバケツに熱湯を入れても大丈夫か。〈消費者〉→プラスチックの種類によって耐熱温度が異なる可能性がありますので、ご使用のバケツのメーカーにご確認ください。

- 金つくろい（破損した陶磁器を漆などでつくろい、その表面を金粉でおおう伝統技法）教室の先生が、「陶磁器の汚れを落とすためには、台所用漂白剤か入れ歯洗浄剤に何日もつけこむ」と教えている。そのような使用に問題がないか、それぞれ主要メーカーに問い合わせてみたところ、「用途・用法を守らずに使用した場合については、安全であるとの保証はできかねる」と言われた。やめた方がよいのか。〈消費者〉→メーカーの意図しない用途・用法での使用は、安全であるとの保証はやはりできかねます。

- 人に貸している２階から異臭がする。ヒートポンプを使用しているらしく、ヒートポンプには吸収液として臭化リチウムが使用されていると聞いた。その臭いか。〈消費者〉→お話だけでは臭いの原因は分かりかねます。それとなく２階の人に尋ねてみてはいかがですか。

- グランドを建設している施工業者から、「人工芝は４年くらいで擦り切れてしまうが、飛び散った人工芝によって健康を害する心配はないのか」という問い合わせを受けている。〈行政〉→ご使用の人工芝の材質が不明なため確かなことは分かりかねます。メーカーに問い合わせるよう、相談者にお伝えください。

- メラミン樹脂の安全性、ホルムアルデヒドとの関係等について知りたい。〈事業者団体〉→合成樹脂工業協会を紹介。

- 建設会社だが、防蟻剤の人体への影響に関するデータを入手したい。〈事業者〉→(社)日本しろあり対策協会(http://www.hakutaikyo.or.jp/)に問い合わせてみてください。

- 提供された製品安全データシートに「t-ブタノール」と記載されている。「t」とは何か。〈事業者〉→ブタノールの異性体(分子式は同じだが、原子の結合状態や立体配置が異なる化合物)の一種であることを表す記号で、「ターシャリー」と読みます。

- 牧場経営者だが、家屋(築30年)を解体した廃材を牛糞たい肥に混ぜて再利用したい。過去にその家屋でヒ素を用いたシロアリ駆除が行われたようなので、その廃材を使ったたい肥で作物を育て、それを食べた場合の人体への影響を懸念している。〈事業者〉→独立行政法人 農林環境技術研究所(http://www.niaes.affrc.go.jp/)に問い合わせてみてください。

- 製造業に新規参入するにあたり、製品事故事例や、製造物責任(ＰＬ)法に基づく訴訟等に関する資料を入手したい。〈事業者〉→独立行政法人 製品評価技術基盤機構のホームページで、同機構が収集した事故情報を検索することができます(http://www.jiko.nite.go.jp/index3.html)。また独立行政法人 国民生活センターから「ＰＬ法による訴訟一覧」が公表されています。

- 芳香剤を製造販売するにあたり、適用法令や表示について知りたい。〈事業者〉→芳香消臭脱臭剤協議会(http://www.houkou.gr.jp/)を紹介。

２.　ちょっと注目

―毎月の相談事例からテーマを選んで調べてみました。

液晶画面用クリーナーでふいたら液晶テレビの画面がくすんだ！

「液晶テレビの画面を、液晶画面用クリーナーを使用して数回ふいたところ、画面の表面が溶けてくすんでしまった」という相談が当センターに寄せられました。

最近、テレビやパーソナルコンピュータの画面はほとんどが液晶画面に変わりつつあります。以前と比べると価格もどんどん安くなり、薄くて消費電力も比較的少ない、ヒット商品の一つです

液晶画面の表面はプラスチックの仲間である樹脂フィイルムでできているものが多く、うっかり指で触れると指紋や指の汚れがつきやすく、拭いてもなかなか汚れが落ちなかったり、液晶画面に傷がついたりすることがあります。

では汚れてしまった液晶画面のお手入れはどのようにしたらいいのでしょう？

基本は乾拭きです。液晶画面を「やわらかい、乾いた布」で軽く乾拭きしてください。強くこすると、液晶画面の表面にキズがついたり、液晶画面の中に使われているガラス製の部品が割れてしまい画面が映らなくなったりすることがあります。液晶画面の表面はとてもデリケート。ティッシュペーパーなどで強くこすっても液晶画面の表面に傷がつきますので取り扱いには十分ご注意ください。市販のガラスクリーナーには研磨剤などが含まれているものがあり、液晶画面の表面を削る可能性があるので、使用しないでください。化学ぞうきんも使ってはいけません。また濡らした布で拭くと拭いたあとが付いてしまい、余計に汚れが目立つようになります。

「やわらかい、乾いた布」で拭いても落ちない汚れがあるときは必ずその製品の取扱説明書を見てください。落ちにくい汚れを落とす方法や専用のクリーナー、クリーニングキットの案内が掲載されているはずです。それでも汚れが落ちないときは、販売店またはメーカーにお尋ねください。

液晶画面はどれも同じように見えますが、使われている材質は製品ごとに異なります。同じメーカーの製品でも、お手入れに使う液晶画面専用クリーナーの種類が違うこともありますので、必ず、お使いの製品に指定されているものを使ってください。

★アクティビティーノートに関するご意見･ご感想をお待ちしております。
化学製品ＰＬ相談センター
〒１０４－００３３　東京都中央区新川１－４－１ 住友六甲ビル
ＴＥＬ：０３－３２９７－２６０２　ＦＡＸ：０３－３２９７－２６０４
ＵＲＬ：http://www.nikkakyo.org/plcenter/

３．　入手資料の紹介

―2006年4月度に化学製品ＰＬ相談センターで入手した資料をご紹介します。
あわせて、資料のなかで化学製品に関連すると思われる記事についても紹介しています。

1. 経済産業省『環境コミュニケーション事例集 企業の赤信号を緑に変える35のアイデア』
2. 環境省「かんたん化学物質ガイドシリーズ『乗り物と化学物質』」
3. 独立行政法人 国民生活センター『たしかな目』№238、May.2006
4. 独立行政法人 国民生活センター「今月の原因究明テスト実施状況('06年2月分)」2005年4月6日
5. 独立行政法人 製品評価技術基盤機構『生活安全ジャーナル』創刊号
6. ガス石油機器ＰＬセンター『ＩＮＦＯＲＭＡＴＩＯＮ』2006.03
7. 家電製品ＰＬセンター『インフォメーション(2006年3月度)』
8. 生活用品ＰＬセンター『インフォメーション』№45、2006年4月
9. 日本化粧品工業連合会ＰＬ相談室「ＰＬ相談室受付概要(平成17年4月～平成18年3月)」
10. (社)日本塗料工業会『日塗工月報』平成18年4月号
11. (株)国際情報センター『ＰＬリポート』第126号、2006年4月
12. (株)損保ジャパン･リスクマネジメント「国内製品リコール情報(2005年3月分)」
13. (株)東京リーガルマインド『法律文化』Vol.263、2006年5

４．　メディア情報から

―新聞(首都版)などで報道されている、化学物質･化学製品、消費者問題等に関する記事を紹介するコーナーです。
(記事の存在のみご紹介しています。記事そのものの提供は著作権法により禁じられていますので、内容の詳細は各紙面でご確認ください)

＊ 厚労省･経産省が金属製アクセサリー類等の鉛の含有量等に関する調査結果を公表(4/29～30 各紙)

＊「食品の残留農薬等のポジティブリスト制度」が5月29日からスタート (4/20 産経)

＊ 総合的な法律サービスを提供する独立行政法人 日本司法支援センターが4月10日発足 (4/11 読売)

・・・・・・・・★　出前講師のご案内　★・・・・・・・・

化学製品ＰＬ相談センターに寄せられた相談事例をもとに、化学製品による事故を防ぐための生活上の注意点等についてお話しさせて頂きます。各地の消費生活講座や、地域のサークルの勉強会などに、ぜひご活用ください。
日時･費用･その他の詳細につきましては、お気軽にご相談ください。

(TEL.03-3297-2602　担当：藤田)

消費者月間特集

昭和43年5月30日、消費者の利益の擁護･増進を図ることを目的に「消費者保護基本法」(現･消費者基本法)が制定されました。これを記念して、昭和52年の第10回消費者保護会議において、毎年5月30日を「消費者の日」とすることが決まり、さらに昭和63年から、5月は「消費者月間」と定められました。

「消費者月間」には毎年統一テーマを掲げて、消費者、事業者および行政が、それぞれの立場から、消費者問題に対する各種の啓発事業等を実施します。今年の統一テーマは、**「知恵と勇気で消費者被害を防ごう」**です。

また、消費者･事業者･行政･学界の四者が一堂に会して、消費者問題を総合的に協議し、連携を強化する場として毎年開催されている消費者問題国民会議が、今年は川崎市(東日本ブロック)と大阪市(西日本ブロック)で行われます。

◇ 消費者問題国民会議2006 川崎市大会

【開催要項】
- 日時：平成18年5月25日(木)13:00～16:30
- 場所：川崎市産業振興会館
- 主催：内閣府、川崎市
- 入場：無料

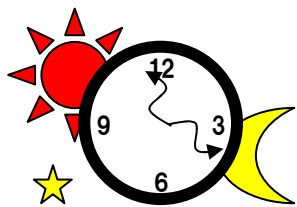
【おもな内容】
- 消費者支援功労者表彰
- 記念講演「消費者を取り巻く現状と課題」
  講師: 紀藤正樹氏（弁護士）
- パネルディスカッション「知恵と勇気で消費者被害を防ごう」
  ～安全・安心そしてゆたかな消費生活の実現をめざして～
  コーディネーター：鈴木深雪氏（帝京大学法学部 教授）
  パネリスト：松井よし子氏（川崎市消費者の会 会長）
  高桑光雄氏（セレサ川崎農業協同組合 副組合長）
  高柳 馨氏（弁護士）
  服部高明氏（内閣府国民生活局消費者企画課長）

※ 川崎市大会に関する問い合わせは、川崎市消費者行政センター(Tel. 044-200-2262)まで。
詳細は下記ホームページをご参照下さい。
http://www.city.kawasaki.jp/25/25syohi/home/syomenu/2006taikai.pdf

◇ 消費者問題国民会議2006 大阪市大会

【開催要項】
- 日時：平成18年5月23日(火)13:00～16:15
- 場所：大阪市立阿倍野区民センター 小ホール(大阪市阿倍野区阿倍野筋4-19-118)
- 主催：内閣府、大阪市
- 入場：無料
- 定員：300名

【おもな内容】
- 消費者支援功労者表彰
- 記念講演「知恵とおかねは　つかいよう！」
  講師：いちのせ かつみ氏（生活経済ジャーナリスト）
- パネルディスカッション「最近の消費者問題～大阪市消費者センターの相談事例を中心として」
  コーディネーター：惣宇利 紀男氏（大阪市立大学大学院経済研究科 教授）

※ 大阪市大会に関する申し込み･問い合わせは、大阪市消費生活センター(Tel.06-6614-7521)まで。
詳細は下記ホームページをご参照下さい。
http://www.city.osaka.jp/Lnet/oshirase/20060322.html

いろいろな記念日等にちなみ、身近なものなどにまつわる化学トピックを紹介しています。

第２回　緑茶の日（５月２日）

立春から数えて88日目にあたる日(今年は５月２日)を八十八夜といいます。この日に摘み取られたお茶を飲むと一年間無病息災で過ごせると昔から言い伝えられていることから、(社)日本茶業中央会によって「緑茶の日」として制定されています。

お茶といえば、日本では緑茶のほかに紅茶やウーロン茶も一般的ですが、これらのお茶は製造工程が異なるだけで、いずれも「チャノキ」(ツバキ科)という植物の葉からつくられています。チャノキの葉(茶葉)は摘み取られるときには緑色をしていますが、そのまま置いておくと、茶葉に含まれている酵素(＊1)の働きにより発酵(＊2)し、同じく茶葉に含まれているカテキン類等が分解してテアフラビン等の赤い色素が生成されます。この変化を活かしてつくられているのが紅茶です。一方、緑茶の場合には、摘み取ってすぐに加熱処理を施して、酵素の働きを抑えてしまいます。また、途中まで発酵させてから加熱して発酵を止めたものがウーロン茶(青茶)というわけです。

さて、茶葉にはカテキン類の他にも、テアニン等のアミノ酸や、カフェイン等がふくまれています。カテキン類は渋みの成分、テアニンは旨みや甘みの成分、カフェインは苦味の成分で、これらのバランスによってお茶の味が決まります。緑茶のなかでも高級茶として知られる玉露の場合には、新芽を直射日光にあてないようにすることによりカテキンの生成が抑えられ、逆にテアニンやカフェインは多く含まれています。カフェインは高温の湯ほどよく溶けるため、一般に玉露などの高級茶は低めの温度の湯で入れるのがよいとされています。

チャノキという同じ植物から採られていても、その栽培方法、加工方法等によってさまざまな種類のお茶ができるのですね。

(＊1) 生物の体内で作られるタンパク質の一種で、消化･生成など生物が生きていくための反応を促すもの。

(＊2) 一般に発酵とは、細菌･酵母･カビなどの微生物が、有機化合物（炭素を中心に構成された化合物。ただし二酸化炭素や金属の炭酸塩などの少数の例外を除く）を分解しエネルギーを得る過程で、アルコール類･有機酸類･二酸化炭素などを生成することをいいますが、ここでいう発酵は微生物による発酵ではなく、茶葉に含まれている酸化酵素による酸化発酵のことです。

※　次号の『アクティビティーノート』は、6月9日頃に発行の予定です。お楽しみに。